

**KAJIAN FAKTOR BUDAYA ORGANISASI  
DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA :  
SATU KAJIAN DI PEJABAT TANAH SELANGOR**

**MOHD SHARIF BIN MOHAMAD YAAKOB**

**SARJANA SAINS PENGURUSAN  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

**2011**

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

**KAJIAN FAKTOR BUDAYA ORGANISASI  
DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA :  
SATU KAJIAN DI PEJABAT TANAH SELANGOR**

**Tesis ini dikemukakan kepada Kolej Perniagaan  
Universiti Utara Malaysia sebagai memenuhi syarat  
keperluan ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)  
Universiti Utara Malaysia**

**November 2011**

**Oleh :  
MOHD SHARIF BIN MOHAMAD YAAKOB**

## **KEBENARAN MERUJUK**

Kertas Projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan Program Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM untuk mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhannya atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini iaitu Encik Mohd Faizal bin Mohd Isa, atau Dekan Penyelidikan dan Pasca Ijazah, Kolej Perniagaan UUM. Sebarang bentuk salinan atau cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penyelidik dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan ke atas kertas projek ini dibuat.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas kerja penyelidikan ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**Dekan  
Penyelidikan Pasca Ijazah  
Kolej Perniagaan  
Universiti Utara Malaysia  
06010 Sintok  
KEDAH DARUL AMAN**

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara budaya organisasi dengan prestasi kerja di Pejabat Tanah di negeri Selangor. Kajian ini juga dijalankan bagi menentukan sama ada dimensi-dimensi yang ada dalam budaya organisasi iaitu faktor berorientasikan maklumbalas, berorientasikan ganjaran, sokongan, komunikasi dan berorientasikan penyertaan mempengaruhi prestasi kerja di kalangan pegawai dan kakitangan pejabat tanah. Sebanyak 186 borang soal selidik telah diedarkan, hanya 100 borang soal selidik yang dikutip boleh digunakan untuk dianalisis. Data dianalisis dengan menggunakan "*Statistical Package for Social Science*" (SPSS) Versi 16.0. Dapatan kajian menunjukkan bahawa bagi tahap budaya organisasi di kalangan pegawai dan kakitangan pejabat tanah terhadap lima dimensi budaya organisasi adalah pada tahap yang sederhana (memuaskan). Kelima-lima dimensi budaya organisasi yang dikaji mempunyai hubungan signifikan yang positif dengan prestasi kerja. Walau bagaimanapun kekuatan hubungan adalah rendah (lemah) bagi sokongan dan komunikasi dengan prestasi kerja. Manakala dimensi lain didapati tidak mempengaruhi secara signifikan ke atas prestasi kerja. Oleh itu pihak pengurusan di pejabat tanah perlu menumpukan aspek sokongan dan komunikasi untuk meningkatkan prestasi kerja.

## **ABSTRACT**

This study aims to investigate the relationship between organizational culture with a work performance at the Land Office in the state. This study was also conducted to determine whether the dimensions of organizational culture is in the response-oriented factors, oriented rewards, support, communication and participation-oriented affect work performance among the officers and land office staff. A total of 186 questionnaires were distributed, only 100 questionnaires collected can be used for analysis. Data analyzed using the "Statistical Package for Social Science" (SPSS) version 16.0. The study showed that the level of organizational culture among the officers and land office staff of the five dimensions of organizational culture is at a moderate level (satisfactory). The five dimensions of organizational culture studied has a significant positive relationship to job performance. However, the strength of the relationship is low (weak) for support and communication with job performance. While the other dimension is not influenced significantly on performance. So the management at the land office should focus on aspects of support and communication to improve work performance.

## **PENGHARGAAN**

Alhamdulillah, saya memanjangkan kesyukuran kehadiran Ilahi di atas rahmat dan limpahNya dapat saya menjalankan penyelidikan dengan lancar dan berjaya menyiapkan kertas kajian projek Sarjana ini sebagaimana yang disyaratkan oleh pihak Universiti Utara Malaysia (UUM) dan juga Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) dalam tempoh yang ditetapkan.

Di sini saya mengambil kesempatan merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada Encik Mohd. Faizal Bin Mohd Isa dari College of Business, Universiti Utara Malaysia sebagai penyelia kertas projek ini serta Encik Ghazali Bin Derahman, Ketua Program Kepimpinan Integrasi, INTAN Bukit Kiara selaku penyelia bersama dari INTAN di atas tunjuk ajar, bimbingan serta nasihat yang diberikan sehingga terhasilnya kertas projek ini.

Seterusnya, saya ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada pihak pengurusan INTAN Bukit Kiara terutamanya pegawai dan juga kakitangan Program Pengajian Lanjutan dan Kuantitatif yang telah banyak memberikan bantuan sepanjang saya mengikuti kursus diploma lanjutan dan sarjana ini. Ucapan jutaan terima kasih juga kepada Jabatan Perkhidmatan Awam khususnya di bahagian Pembangunan Modal Insan iaitu Puan Saraya Binti Arbi dan pegawai-pegawainya yang telah sedia membantu dan memberi peluang kepada saya untuk mengikuti program ini.

Ucapan penghargaan istimewa saya rakamkan buat seluruh keluarga yang telah banyak berkorban dan memberikan galakan di sepanjang pengajian saya. Segala dorongan, semangat, kesabaran dan curahan kasih sayang yang kalian berikan merupakan pendorong dalam membentuk kekuatan diri mendepani perjuangan pengajian ini dan yang akan datang.

Setinggi-tinggi penghargaan buat rakan seperjuangan Sarjana Sains Pengurusan UUM – INTAN sesi 2010/2011 yang turut sama membantu serta berkongsi ilmu dan pengalaman, semoga jalinan kerjasama dan persahabatan antara kita dapat berterusan untuk menggapai kejayaan bersama dalam kerjaya masing-masing.

Akhir kata, sekalung penghargaan dan terima kasih buat semua yang telah terlibat dalam memberikan kerjasama kepada saya untuk menyiapkan tugas ini yang tidak dapat saya nyatakan satu persatu di sini. Hanya Allah sahaja yang dapat membalas budi dan jasa baik anda semua. Semoga usaha yang tulus dari kita semua ini bakal mendapat keberkatan dan keredhaan dari Allah S.W.T.

**Mohd Sharif bin Mohamad Yaakob**  
Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)  
Kampus Utama Bukit Kiara  
November 2011

**KAJIAN FAKTOR BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN  
PRESTASI KERJA : SATU KAJIAN DI PEJABAT TANAH SELANGOR**

**KANDUNGAN**

**Mukasurat**

<b>KEBENARAN MERUJUK</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>iv</b>
<b>PENGHARGAAN</b>	<b>v</b>
<b>KANDUNGAN</b>	<b>vii</b>
<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>xi</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>xi</b>
<b>SENARAI GAMBARAJAH</b>	<b>xv</b>

<b>BAB 1</b>	<b>Pengenalan</b>	
	<b>Pengenalan</b>	<b>1</b>
1.1	Pengenalan	1
1.2	Pernyataan Masalah	3
1.3	Persoalan Kajian	10
1.4	Objektif Kajian	10
1.5	Kepentingan Kajian	11
1.6	Limitasi Kajian	11



## **BAB 2        SOROTAN KARYA**

2.1	Pengenalan	13
2.2	Budaya Organisasi	13
2.3	Budaya Utama dan Sub Budaya	17
2.4	Dimensi Budaya Organisasi	19
	a)        Sokongan	19
	b)        Penekanan Terhadap Ganjaran	20
	c)        Inovasi	20
	d)        Berorientasikan Prestasi	21
	e)        Kestabilan dan Komunikasi	22
2.5	Prestasi Kerja	22
2.6	Dimensi Prestasi Kerja	23
2.7	Kerangka Kerja Teori	26
2.8	Hipotesis	27
2.9	Kesimpulan	28

## **BAB 3        METODOLOGI KAJIAN**

3.1	Pengenalan	29
3.2	Rekabentuk Kajian	29
3.3	Tempat Kajian	30
3.4	Sabjek Kajian	31
3.5	Kaedah Persampelan	31

3.6	Alat dan Prosedur Kajian	32
3.7	Kaedah Permarkatan	37
3.8	Keputusan Kajian Rintis	37
3.9	Kebolehpercayaan Pembolehubah Kajian	39
3.10	Prosedur Pengumpulan Data	40
3.11	Teknik Analisis Data	40
	3.11.1 Semakan dan Tapisan Data	41
	3.11.2 Analisis Korelasi	41
	3.11.3 Analisis Regresi Linear	42
3.12	Kesimpulan	42
<b>BAB 4</b>	<b>KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN</b>	
4.1	Pengenalan	43
4.2	Maklumbalas Kajian	44
4.3	Ujian Realibiliti	44
4.4	Penyemakan Data	45
	4.4.1 Kehilangan Data	46
	4.4.2 Lineariti	46
	4.2.3 Skewness dan Kurtosis	47
4.5	Latar Belakang Responden	48
4.6	Analisis Faktor Budaya Organisasi	51
4.7	Analisis Faktor Prestasi	56

4.8	Analisis Deskriptif	62
4.8.1	Analisa Min Prestasi Kerja	63
4.8.2	Analisa Min Budaya Organisasi	64
4.8.3	Dimensi BO1	65
4.8.4	Dimensi BO2	66
4.8.5	Dimensi BO3	67
4.8.6	Dimensi BO4	67
4.8.7	Dimensi BO5	68
4.9	Hubungan Budaya Organisasi Dengan Prestasi Kerja	69
4.9.1	Budaya Organisasi Dan Amalan Prestasi kerja P1	70
4.9.2	Budaya Organisasi Dan Amalan Prestasi kerja P2	71
4.9.3	Budaya Organisasi Dan Amalan Prestasi kerja P3	72
4.9.4	Budaya Organisasi Dan Amalan Prestasi kerja P4	73
4.9.5	Budaya Organisasi Dan Amalan Prestasi kerja P5	74
4.10	Pengaruh Budaya Organisasi Dengan Prestasi Kerja	75
4.11	Kesimpulan	81
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	
5.1	Pengenalan	82
5.2	Hubungan Budaya Organisasi Dengan Prestasi Kerja	83
5.4	Cadangan	85
5.4.1	Aspek Sokongan	85
5.4.2	Aspek Orientasi Ganjaran	86

5.5	Cadangan Kajian Pada Masa Hadapan	87
5.5	Kesimpulan	87

<b>BIBLIOGRAFI</b>	<b>88</b>
--------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

**Lampiran A: Surat Kebenaran**

**Lampiran B: Borang Soal Selidik**

**Lampiran C: Keputusan Ujian SPSS**

## SENARAI JADUAL

No. Jadual	Tajuk Jadual	Muka Surat
1.1	Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kerajaan Negeri Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember bagi 2007, 2008 dan 2009	8
2.1	Kategori Aduan Yang Diterima Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember bagi 2007, 2008 dan 2009	9
3.1	Item Untuk Semua Pembolehubah kajian	32
3.2	Kaedah Pemarkatan	37
3.3	Keputusan ujian Rintis Dan Ujian Kebolehpercayaan	38
3.4	Kekuatan Berdasarkan Nilai Alpha Cronbach	39
4.1	Analisa Realibiliti – Cronbach's Alpha	44
4.2	Analisa Realibiliti – Setiap Dimensi	45
4.3	Taburan Responden Mengikut Jantina	48
4.4	Taburan Responden Mengikut Status Perkahwinan	49
4.5	Taburan Responden Mengikut Bangsa	49
4.6	Taburan Responden Mengikut Jumlah Pendapatan	50

No. Jadual	Tajuk Jadual	Muka Surat
4.7	Taburan Responden Mengikut Kumpulan Umur	50
4.8	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	51
4.9	Menunjukkan Nilai <i>Bartlett's Test</i> dan Nilai KMO Pemboleh ubah Kajian Setelah Proses Anti-Imej Dilakukan.	51
4.10	Nilai <i>Eigenvalues</i> Bagi Budaya Organisasi	52
4.11	Rotated Component Matrix Bagi Faktor Budaya Organisasi	54
4.12	Kedudukan Item Dalam Faktor Dan Ujian Kebolehpercayaan Bagi Analisis Faktor Budaya Organisasi	56
4.13	Menunjukkan Nilai <i>Bartlett's Test</i> dan Nilai KMO Pemboleh ubah Kajian Setelah Proses Anti-Imej Dilakukan.	57
4.14	Nilai <i>Eigenvalues</i> dan Peratusan Kumulitif Varian bagi Prestasi kerja	58
4.15	Rotated Component Matrix Bagi 5 Faktor Prestasi Kerja	59
4.16	Kedudukan Item Dalam Faktor Dan Ujian Kebolehpercayaan Bagi Analisis Faktor Prestasi Kerja	61

<b>No. Jadual</b>	<b>Tajuk Jadual</b>	<b>Muka Surat</b>
4.17	Hipotesis Baru Setelah Disemak semula	62
4.18	Min, Sisihan Piawai, Minimum dan Maksimum Prestasi Kerja	63
4.19	Min dan Sisihan Piawai Kesemua Item Dalam Prestasi Kerja	63
4.20	Min dan Sisihan Piawai Bagi Dimensi Budaya Organisasi	64
4.21	Min dan Sisihan Piawai BO1	65
4.22	Min dan Sisihan Piawai BO2	66
4.23	Min dan Sisihan Piawai BO3	67
4.24	Min dan Sisihan Piawai BO4	68
4.25	Min dan Sisihan Piawai BO5	68
4.26	Hubungan Antara Budaya Organisasi Dan Prestasi Kerja	69
4.27	Keputusan Analisa Pearson Bagi Hubungan Dimensi Budaya Organisasi dengan Prestasi Kerja P1	71
4.28	Keputusan Analisa Pearson Bagi Hubungan Dimensi Budaya Organisasi dengan Prestasi Kerja P2	72
4.29	Keputusan Analisa Pearson Bagi Hubungan Dimensi Budaya Organisasi dengan Prestasi Kerja P3	73
4.30	Keputusan Analisa Pearson Bagi Hubungan Dimensi Budaya Organisasi dengan Prestasi Kerja P4	74
4.31	Keputusan Analisa Pearson Bagi Hubungan Dimensi Budaya Organisasi dengan Prestasi Kerja P5	75

<b>No. Jadual</b>	<b>Tajuk Jadual</b>	<b>Muka Surat</b>
4.32	Dimensi-dimensi Budaya Organisasi Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja P1	76
4.33	Dimensi-dimensi Budaya Organisasi Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja P2	77
4.34	Dimensi-dimensi Budaya Organisasi Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja P3	78
4.35	Dimensi-dimensi Budaya Organisasi Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja P4	79
4.36	Dimensi-dimensi Budaya Organisasi Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja P5	80
4.37	Ringkasan Dapatan Kajian	81



## **SENARAI RAJAH**

Rajah 2.1: Kerangka Kajian	27
Rajah 4.1: Normal Q-Q plot bagi Budaya Organisasi dan Prestasi Kerja	47

# **KAJIAN FAKTOR BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA: SATU KAJIAN DI PEJABAT TANAH SELANGOR**

## **BAB SATU**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Pengenalan**

Pada masa kini semua organisasi terpaksa menghadapi pelbagai cabaran yang hebat dalam perubahan persekitaran yang pantas. Akibat daripada proses globalisasi, liberalisasi ekonomi, kepesatan pembangunan, keterbukaan luas maklumat dan teknologi komunikasi serta jangkaan pemegang taruh (*stake holder*) yang berubah dan pelbagai, kebanyakan organisasi menghadapi saat-saat yang genting dan mencabar. Dalam keadaan seperti ini setiap organisasi merasa tertekan untuk mencari jalan penyelesaian yang mana akan mengekalkan daya saing dan kerelevanan mereka.

Seperti mana negara lain di seluruh dunia, Malaysia berhadapan dengan persekitaran global yang pesat berubah. Harapan dan tuntutan terhadap perkhidmatan awam semakin meningkat dan isu menjadi semakin kompleks bila mana ianya merentasi sempadan tradisi organisasi dan geografi. Persekitaran ini memerlukan pendekatan

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## Bibliography

- Ansari, M.A. (1990). Managing People at Work. In Bhal, K.T. & Bhowon, U, Making Sense of Personal Values and Organizational Culture : A Study of Mauritian Managers. *Journal of Narsee Manjee Institute of Management Studies Mumbai, 1*, 1-12.
- Azizi bin Hj Ahmad Sarkawi (2009), *Hubungan Antara Faktor Motivasi Intrinsik Dan Ekstrinsik Dengan Prestasi Kerja : kajian Di kalangan Pegawai Tentera Laut Di Raja Malaysia*, UUM
- Boon, O.K., Arumugam,V., Vellapan,L., Yin,L.K., & Wai,C.K. (2006). A Quantitative Analysis of the link between Organisational Culture and Job Satisfaction: Evidence from some Malaysia Health Care Organisations.*Malaysian Management Review*, 41 (1 ), 33-45.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc.;
- Chatman,J.A., & Jehn, K.A. (1994). Assessing the relationship between industry characteristics and organizational culture : How different can you be. *Academy Of Management Journal*, 37, 522-533.
- Chua Y.P (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan : Asas Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur : McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd.
- Datuk Abu Zar Omar (2010), *Sistem Penyampaian Pentadbiran Tanah Terus Diperkemaskan ....*Berita Bernama pada 22 Febuari 2010
- Deal T. E. and Kennedy, A. A. (1982) *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*, Harmondsworth, Penguin Books

Deal, T.E. & Kennedy, A.A (1992), *Corporate Cultures*. MA, Addison-Wesley

Denison, D. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. New York:Wiley.

Freedman, J. (2005). *Organizational climate* helps predict performance, daripada EBSCO host database.

Hair J.F., Money A.H., Samouel p & Page M. ( 2007 ). *Research Methods for Business, England: John Wiley & Sons,Ltd*

Hofstede, G. 1998. Identifying organizational subcultures: an empirical approach. *Journal of Management Studies* **35**(1): 1-12.

Joseph A. Schumpeter (1923), *The Theory of Economic Development: An Inquiry into Profits, Capital, Credit, Interest, and the Business Cycle (Social Science Classics Series)*

Juliana Hii Li Li (2004), *Toward A Balanced Scorecard Healthcare Organization : A Case Study On Assessing Performance Measurement Progress At Government Hospital, UUM*

Kamus Dewan. (3rd ed.). (2000). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Kopelman, R. E., Arthur, P. B., & Richard. A. G. (1990). *The role of climate and culture in productivity*. In B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher.

Lee King Chuan (2009), *Hubungan Antara Budaya Organisasi Dengan Prestasi Kerja : Satu kajian Di Pasukan Polis Diraja Malaysia, UUM*

Lok, P. , Westwood, R. & Crawford, J. 2005. Perceptions of organizational subculture and their significance for organizational commitment. *Applied Psychology: An International Review* **54**(4): 490-514.

McClelland, D.(1985). *Human Motivation*. Chicago:Scott Foresman.

Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). "*A theory of individual differences in task and contextual performance*", *Human performance*, 10, 2, 71-83.

Muhamad, J., & Sagir, R.M.(1998). *Pengurusan Organisasi*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.

O' Reilly, C.A.I., Chatman, J.,& Caldwell, D.F. (1991).People and organizational culture: a profil comparison approach to assessing person organization fit. *Academy of Management Journal*, 34(3),487-516.

O'reilly III, C.A., & Tushman, M.L. (1998). *Using Culture for Strategic Advantage : Promoting Innovation Through Social Control*. Managing Strategic Innovation. New York : Sage.

Palthe, J. & Kossek, E.E. 2003. Subcultures and employment modes: Translating HR strategy into practice. *Journal of Organizational Change Management* **16**(3): 287-308.

Peters, T.J. & Waterman, R.H. Jr (1982) *In Search of Excellence*. New York : Warner Bros

Poole, M. 2000. *Human resource management. Critical perspectives on business and management*. Vol 111. London: Routledge.

Robbins, S.P. 2000. *Gelagat Organisasi*, Ed. ke-8. Terj.Abdul Razak Ibrahim & Ainin Sulaiman. Kuala Lumpur: Pearson Education Asia Ptd. Ltd.

Robbins, S.P. 2001. *Organizational Behavior*, Ed. ke-9. United States of America: Prentice-Hall.

Richard, P.J. (2009): Measuring Organizational Performance: Towards Methodological Best Practice. *Journal of Management*

Schein, E.H. (1985-2005) *Organizational Culture and Leadership*, 3rd Ed., Jossey-Bass ISBN 0-7879-7597-4

Sekaran, U. & Bougie, R.(2010), *Research Methods for Business, A Skill Approach*, 5<sup>th</sup> Edition, A John Wiley and Sons, U.K